



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

REPORT

ANALISI DELLE SEGNALAZIONI URP SANITA' ANNO 2007

Servizio Informazione e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

A cura Dr.ssa Antonella Padovani - Responsabile Urp, Qualità percepita e Numero verde aziendale

PREMESSA

Cos'è l'URP ?

L'Ufficio relazioni con il pubblico è il centro di ascolto dell'azienda sanitaria di Imola.

Dov'è?

L'URP si trova a Imola, all'Ospedale Vecchio, nella direzione generale aziendale.

Cosa fa?

I professionisti dell'URP accolgono le persone, ascoltano, danno informazioni, consigli e aiuto per utilizzare al meglio i servizi sanitari del territorio, si prendono cura dei problemi e dei disagi e promuovono i possibili miglioramenti.

Questa azienda sanitaria si impegna a garantire la tutela della salute dei suoi assistiti con il miglior impegno di professionisti e di risorse, ma, come tutte le organizzazioni sanitarie complesse, non è infallibile e perfetta.

La scienza medica non è infallibile, i rischi e gli errori sono possibili, le diagnostiche, le cure e le tecniche hanno dei limiti, l'organizzazione del lavoro è sempre migliorabile, le risorse umane, tecnologiche ed economiche non sono infinite, ma definite da un budget.

Questi limiti reali sono incomprensibili a molte persone che hanno una fiducia e un'aspettativa irrealistica nei confronti della loro sanità: sia nei sanitari che "vincono" sempre la malattia e la morte, sia in una organizzazione che sforna prestazioni illimitate.

Questo gap tra desideri e realtà può essere colmato solo con la conoscenza delle reali possibilità e delle concrete opportunità scientifiche, organizzative e tecnologiche, nonché con la consapevolezza di avere a disposizione un sistema di beni pubblici, cioè in comune con le altre persone.

Utilizzare un patrimonio pubblico significa condividere con tutti gli abitanti del territorio beni e servizi secondo regole e criteri di distribuzione e di uso. Negli ultimi anni si è diffuso un uso individualistico e consumistico dei beni pubblici, compresi i servizi sanitari, in nome di un diritto assoluto e personale.

Occorre rivedere questa tendenza che non è sostenibile per nessun sistema sanitario e per nessun sistema economico: è un diritto di ognuno avere i migliori servizi sanitari possibili ed è un dovere di ognuno non sprecare questo patrimonio.

La cultura del vivere sociale e della corresponsabilità nell'uso di beni comuni, come i servizi sanitari, ha bisogno di spazi di condivisione e di dibattito pubblico tra le persone, le istituzioni e i professionisti.

Ugualmente si avverte la necessità di una cultura della condivisione tra il malato e il sanitario, dove condividere l'esperienza della malattia e della sua cura richiede una reciproca fiducia, una forte corresponsabilità e una grande umanità.

L'AUSL di Imola con l'URP apre la porta ai cittadini e ai professionisti per un'ascolto e un'attenzione personalizzata e per far crescere la cultura del dialogo e della corresponsabilità sociale.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP nel 2007 ha incrementato le proprie attività e ha consolidato la nuova funzione di mediazione dei conflitti.

Gestione aziendale del numero verde regionale

L'URP è parte integrante del Numero Verde Regionale, gli operatori hanno creato e mantengono aggiornata la banca dati delle prestazioni e dei servizi erogati dall'azienda. Ad oggi sono registrate 3.300 prestazioni con tutte le indicazioni utili: luoghi, modalità di accesso e di erogazione. Questi dati sono a disposizione del call center regionale che risponde alle chiamate degli utenti di tutto il territorio regionale. L'URP di Imola, aperto nove ore al giorno, risponde alle chiamate complesse di secondo livello. Nel 2007 hanno telefonato al numero verde per informazioni sulle nostre prestazioni e sui servizi n 1738 persone (il totale del 2006 è stato di 1264 persone). La banca dati del numero verde aziendale viene curata dall'URP grazie ad un costante rapporto con tutte le unità operative. La referente del numero verde nel 2007 ha svolto un'intensa attività in linea con gli step regionali.

Obiettivi raggiunti nel 2007

Numero verde on line su Saluter: implementazione e aggiornamento della nostra banca dati aziendale on line

Numero verde aziendale - Prestazioni generali e prestazioni specialistica: totale n. 3300

Contatti telefonici numero verde n. 1738 - Chiamate perse:nessuna

Gestione dell'informazione all'utenza

L'Urp promuove e coordina la predisposizione dei materiali informativi necessari all'utenza per orientarsi all'interno dei servizi sanitari e per un accesso agevole alle strutture e alle prestazioni.

Gestisce direttamente un servizio informazioni di front office e telefonico agli utenti, alle istituzioni, alla rete degli URP degli enti del territorio.

L'Urp è punto informativo aziendale per la libera professione aziendale e per i rapporti con gli URP e i punti prenotazione del territorio regionale.

Nell'ambito di Quartieri solidali l'ufficio è il punto di accoglienza e di riferimento "Sanità AUSL di Imola".

L'ufficio partecipa e promuove iniziative pubbliche di informazione della popolazione sull'accesso alle prestazioni, sull'offerta dei servizi sanitari locali e regionali e sui diritti e doveri dei cittadini.

L'Urp partecipa all'implementazione e aggiornamento dell'internet aziendale

Obiettivi raggiunti nel 2007

- Nel 2007 sono state aggiornate le schede informative delle unità operative.
- Realizzazione di una carta sperimentale dei servizi dell'Unità operativa Medicina interna Imola
- Contatti telefonici urp media mensile n. 450 chiamate
- Incontro con Gruppo Anziani Soli
- Implementazione nella internet delle schede informative sui medici di medicina generale

Integrazione tra comunicazione interna ed esterna

L'URP ha un ruolo di facilitatore degli scambi tra i servizi aziendali, nonché di raccordo per quelle situazioni che sono trasversali nella risposta ai cittadini. Per questa funzione l'URP lavora a disposizione di tutti i servizi e in particolare tramite la rete dei referenti URP, la rete dei punti informativi e la rete intranet aziendale.

Nel 2007 l'URP ha curato la rete con il Polo di Medicina e il presidio di Castel San Pietro con particolare attenzione agli operatori di portineria e front office CUP.

L'URP ha gestito i flussi informativi da e per i punti di contatto con l'utenza attraverso la rete con i portieri e centralinisti, le segreterie delle articolazioni, gli operatori Sportello unico distrettuale e i referenti URP.

Gestione delle donazioni

Da febbraio 2004 l'URP ha aperto lo sportello donazioni presso la direzione generale e accoglie i cittadini che desiderano fare una donazione, spesso a ricordo dei defunti, per la promozione dei servizi e per la lotta contro i tumori. In questo modo i cittadini di questo territorio esprimono la loro fiducia nella attività di prevenzione dei tumori, nell'assistenza oncologica domiciliare e residenziale e nell'attività sanitaria delle unità operative. Nel 2007, la donazione elargita direttamente dai cittadini per lotta contro i tumori e per la promozione dei servizi è stata di circa 193.000 €; l'URP si è impegnato a garantire trasparenza, riconoscimento e valorizzazione del contributo dato con le diverse formule di ringraziamento (pubblicazione su stampa locale/o ringraziamento personale).

L'Urp cura i rapporti con i donatori (privati/ enti/ aziende/ istituti /fondazioni) di beni, attrezzature, denaro e contributi per borse di studio/contratti. Cura l'account, l'archivio, supervisiona il percorso interno dall'acquisizione alle forme di visibilità con tutti i servizi interessati e predispongono il ringraziamento a cura del direttore generale.

Una forma particolare di donazione è la manifestazione della volontà di donazione degli organi: l'URP, collegato al Ministero della salute, è il luogo di registrazione dei cittadini dell'AUSL di Imola. L'URP nel 2007 ha svolto attività di sensibilizzazione e informazione per la donazione e il trapianto di organi nelle scuole di Imola e Castel San Pietro e nelle altre sedi aziendali e territoriali.

Gestione attività del CCM

La partecipazione dei cittadini alle indagini di qualità è stimolata e supportata dall'impegno costante e qualificato dei volontari delle associazioni di volontariato membri del CCM. La sede del CCM e della segreteria è all'URP: qui operano il Presidente e i membri con gruppi di lavoro tematici e con sedute consultive. Nel 2007 sono stati attivati e coordinati dall'URP i seguenti gruppi tematici: Gruppo lavoro Salute Mentale, Gruppo lavoro per analisi attività MMG e Medici Continuità Assistenziale, Gruppo lavoro reclami. Una particolare relazione di scambio e reciproco supporto è avviata con le associazioni Centro Tutela dei Diritti e Comitato a tutela dei diritti e i Sindacati pensionati per condividere e risolvere insieme le criticità che i cittadini incontrano e presentano.

L'URP e il CCM insieme sono promotori e garanti degli impegni assunti dall'azienda sanitaria nella Carta dei Servizi.

Obiettivo raggiunto nel 2007

- Costruzione e approvazione del progetto della nuova carta dei servizi

Gestione dell'attività di rilevazione della qualità percepita

L'URP promuove e coordina l'attività di analisi della percezione di qualità sul ricovero ospedaliero.

Il piano di somministrazione del 2007 è stato predisposto insieme alla Direzione di Presidio e il relativo gantt è stato rispettato come nelle edizioni precedenti.

Nell'anno 2007 sono stati consegnati n. 2336 questionari ai dimessi dal presidio dal 1 ottobre al 31 dicembre. I volontari "esperti" delle associazioni CCM hanno fatto il recall telefonico e l'inserimento dei dati nel programma SPSS, coordinati dalla responsabile URP. L'analisi dei dati è condotta con il supporto metodologico della dr.ssa Dell'Orto Alessandra dell'UOTIR.

Per migliorare l'accessibilità linguistica agli stranieri è stata curata la traduzione in più lingue delle informazioni alla compilazione ed è stato offerto un supporto linguistico per la lettura del questionario a cura delle associazioni di volontariato del territorio che tutelano gli extracomunitari. Attività coordinata da responsabile URP.

Durante il 2007 è stata condotta anche l'indagine sulla qualità percepita in Hospice rivolta ai familiari degli ospiti deceduti da settembre a dicembre; il ritorno dei questionari compilati è del 100%.

L'URP ha organizzato e coordinato l'indagine di Clima del Dipartimento di emergenza e accettazione: la rilevazione si è svolta maggio e la presentazione dei risultati a dicembre.

Gestione delle segnalazioni URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha garantito la raccolta e registrazione delle segnalazioni, tramite sistema informativo regionale "Segnalazioni URP SANITA'" e di evidenziazione all'interno dell'Azienda delle criticità.

Nel 2007 l'URP ha accolto e gestito 278 segnalazioni formalizzate di problemi e di elogio. Inoltre nell'anno l'URP ha fatto 393 prestazioni complesse, cioè interventi di "Assistenza urp".

Si tratta di presa in carico dei cittadini per percorsi personalizzati, per l'accesso a strutture ospedaliere regionali e nazionali, per l'accesso a prestazioni, per le agevolazioni relative a handicap, per l'aiuto nella gestione a domicilio di anziani e invalidi, per l'ottenimento di presidi e ausili, per i rimborsi di cure, per le pratiche di adozione, per i trasporti e per chiarimenti sui tempi di attesa per la specialistica ambulatoriale e per la diagnostica radiologica ecc.

La responsabile URP ha supervisionato l'attività dei referenti urp che dalle articolazioni partecipano alle fasi di raccolta e di gestione dell'istruttoria interna.

L'URP ha predisposto ogni semestre il report delle segnalazioni pervenute alle direzioni di articolazione, nonché report specifici richiesti dalle unità operative o dai dipartimenti per il monitoraggio di specifiche situazioni.

Obiettivi raggiunti 2007

- Commissione mista conciliativa per seconde istanze: sono state esaminate 3 segnalazioni
- Servizio di Mediazione secondo il "Progetto regionale gestione del rischio a cura di due mediatori aziendali e di due mediatori regionali
- Registrazione in banca regionale delle segnalazioni (reclami, rilievi sugg, elogi)
 - n. 251 anno 2004
 - n. 282 anno 2005
 - n. 287 anno 2006
 - n. 278 anno 2007
- Registrazione in archivio locale delle prestazioni Assistenza URP
 - n. 172 anno 2004
 - n. 231 anno 2005
 - n. 376 anno 2006
 - n. 393 anno 2007

Promozione azioni di miglioramento

La responsabile ha incontrato periodicamente le direzioni di articolazione per l'analisi delle segnalazioni: valutazione dei dati, individuazione criticità, definizione operatività e azioni di miglioramento.

Nel 2007 le azioni di miglioramento, stimulate dalle segnalazioni e prontamente adottate, hanno interessato tutte le articolazioni su diversi ambiti: avvio nuovo CUP telefonico, facilitazione di percorsi di accesso e riscossione, adozione di strumenti informativi, revisione di procedure, provvedimenti disciplinari, interventi strutturali e di manutenzione, costruzione di percorsi dedicati di presa in carico di utenti e familiari, costruzione di reti tra ospedale e territorio + consorzio servizi sociali, incontri di audit tra equipe, visite e sopralluoghi a cura della direzione di presidio ect. La responsabile ha promosso molti incontri con i direttori sia apicali che delle articolazioni e delle equipe mediche e infermieristiche per la gestione dei casi complessi.

Facilitazione delle relazioni aziendali con organizzazioni e associazioni

In particolare nel 2007 la responsabile URP ha gestito la facilitazione delle relazioni dell'azienda con il sistema delle donazioni sangue con Unità mobile e con le associazioni AVIS di CSPT e di Medicina, ADVS di Medicina. Inoltre è intervenuta per facilitare i rapporti tra le imprese di onoranze funebri, gli operatori dell'azienda e le istruzioni di competenza. La responsabile URP ha gestito i rapporti con i ministri del culto e il supporto alle loro iniziative e richieste: Diocesi di Imola e di Bologna per religione cattolica e Comitato di assistenza sanitaria per i Testimoni di Geova.

Nel 2007 i rapporti sono stati curati in particolare con le farmacie, le associazioni di volontariato e dei consumatori, con il Consorzio dei servizi sociali, con il Circondario imolese, con ricercatori universitari e non e con enti di ricerca e scuole.

Servizio di Mediazione

L'AUSL di Imola partecipa al "Progetto regionale gestione del rischio".

Nel 2007 gli operatori dell'ufficio hanno partecipato alla formazione regionale sul "Ruolo della mediazione in sanità" e un operatore URP di Imola e un operatore URP di Montecatone Rehabilitation hanno fatto il percorso di formazione specifico per mediatore.

Nel 2006 la Responsabile URP aveva fatto la formazione e aveva avviato il Servizio mediazione. Il gruppo dei mediatori formati e in formazione ha consolidato un'esperienza di ascolto dei professionisti e dell'utente e ha realizzato 15 incontri fra utenti e i direttori di articolazione e/o di unità operativa coinvolti nell'evento critico.

Nel 2008 si consoliderà il Team aziendale della mediazione e si consoliderà, dopo la positiva sperimentazione del 2006, un "Progetto di cooperazione Interaziendale di Ascolto e mediazione dei conflitti" tra AUSL di Imola, Montecatone Rehabilitation Institute, Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna e Ospedale accreditato Domus Nova.

REPORT SEGNALAZIONI AUSL DI IMOLA

Data di presentazione dal 01/01/2007 al 31/12/2007

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	78	0	87	82	31	278

Data di presentazione dal 01/01/2006 al 31/12/2006

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	90	1	78	89	29	287

Data di presentazione dal 01/01/2005 al 31/12/2005

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	76	2	77	91	36	282

Data di presentazione dal 01/01/2004 al 31/12/2004

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	56	1	75	79	40	251

GLOSSARIO REGIONALE

Segnalazioni informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie provenienti da cittadini/utenti

Le segnalazioni si specificano in reclami, rilievi, elogi e suggerimenti

Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

Rilievo indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia e non attiva la procedura tipica del reclamo

Suggerimento segnalazione che ha lo scopo di fornire indicazioni per migliorare i servizi

Elogio espressione di soddisfazione del cittadino/utente

Improprio segnalazione che non è di competenza dell'AUSL di Imola

SISTEMA INFORMATIVO REGIONE EMILIA ROMAGNA SEGNALAZIONI URP SANITA'

TIPOLOGIA

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	78	0	87	82	31	278

PRESENTATORE

AUSL Imola	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale
URP centrale						
Elogi	2	76	0	0	0	78
Reclami	6	79	1	0	1	87
Rilievi	2	80	0	0	0	82
Suggerimenti	2	25	0	4	0	31
Totale	12	260	1	4	1	278

MODALITÀ PRESENTAZIONE

AUSL Imola	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
URP centrale										
Elogi	1	0	3	0	44	5	23	2	0	78
Reclami	0	0	4	1	20	0	62	0	0	87
Rilievi	0	0	7	5	12	3	55	0	0	82
Suggerimenti	0	0	1	0	3	0	26	1	0	31
Totale	1	0	15	6	79	8	166	3	0	278

ESITO

AUSL Imola	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda a perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda a perchè conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Altro	Totale
URP centrale										
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	78	78
Reclami	0	48	3	14	4	5	12	0	0	87
Rilievi	2	49	2	14	2	0	7	2	4	82
Suggerimenti	1	13	1	0	0	0	0	13	3	31
Totale	3	110	6	28	6	5	19	15	85	278

REPORT

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale						
AZIENDA USL DI IMOLA	4	0	0	2	8	14
DISTRETTO DI IMOLA	11	0	13	27	10	61
STABILIMENTO CASTEL S. PIETRO TERME	7	0	7	9	2	25
STABILIMENTO IMOLA	56	0	67	44	11	178
Totale di URP centrale	78	0	87	82	31	278

CLASSIFICAZIONE CCRQ

URP centrale

Elogi Impropri Reclami Rilievi Suggestimenti Totale

ASPETTI STRUTTURALI						
Accessibilità esterna	0	0	0	0	6	6
Totale	0	0	0	0	6	6
INFORMAZIONE						
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	0	2	2
Riconoscibilità degli operatori	0	0	0	0	2	2
Totale	0	0	0	0	4	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	5	12	9	26
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	4	11	2	18
Funzionalità organizzativa	0	0	2	4	2	8
Totale	1	0	11	27	13	52
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	5	0	8	0	0	13
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	19	1	0	20
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	4	2	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	0	2	0	0	2
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0	0	1
Totale	6	0	34	3	0	43
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	68	0	5	1	1	75
Cortesìa e gentilezza	3	0	5	1	0	9
Rispetto della riservatezza	0	0	0	0	1	1
Maltrattamenti	0	0	1	0	0	1
Totale	71	0	11	2	2	86
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	0	0	2	2
Caratteristiche strutturali	0	0	0	0	1	1
Vitto	0	0	0	1	1	2
Pulizia e igiene	0	0	0	0	1	1
Totale	0	0	0	1	5	6
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	0	3	0	3
Orari di apertura dei servizi	0	0	0	1	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	0	1	0	1
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	4	14	0	18
Coda per il pagamento	0	0	0	0	1	1
Coda per la prestazione	0	0	2	5	0	7
Totale	0	0	6	24	1	31
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	6	11	0	17
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	13	7	0	20
Richiesta di rimborsi	0	0	3	1	0	4
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	3	0	0	3
Totale	0	0	25	19	0	44
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	0	5	0	5
Totale	0	0	0	5	0	5
Altro	0	0	0	1	0	1
Totale	0	0	0	1	0	1
Totale di URP centrale	78	0	87	82	31	278

ANALISI QUALITATIVA E QUANTITATIVA DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni dei cittadini sono registrate in base alla classificazione regionale: elogi, impropri, reclami, rilievi, suggerimenti.

L'analisi parte dal confronto dei dati del 2007 con quelli dell'anno 2006.

Nel 2007 sono diminuiti gli elogi da 90/2006 a 78/2007 e i rilievi da 89/2006 a 82/2007. Il numero dei reclami è aumentato da 78/2006 a 87/2007 e i suggerimenti sono passati da 29/2006 a 31/2007.

Le persone si rivolgono con fiducia all'URP della Direzione Generale della loro AUSL per dare suggerimenti e indicare servizi e prestazioni che possono essere migliorati.

I rilievi e suggerimenti sono, infatti, numerosi ed esprimono la fiducia e il controllo da parte dei cittadini nei confronti della loro azienda sanitaria: gli utenti osservano puntualmente i servizi sanitari e rilevano anche criticità lievi e disguidi. I cittadini di questo territorio sono molto attenti alla qualità dei servizi sanitari e chiedono di poter partecipare alle scelte: venire all'URP per dire quello che pensano e desiderano è per gli utenti un'importante forma di partecipazione civica e per l'azienda un patrimonio di informazioni e di stimoli. Con il reclamo scritto i cittadini, invece, segnalano importanti criticità, errori, delusione delle aspettative e insoddisfazione rispetto al servizio ricevuto.

La modalità di presentazione delle segnalazioni più frequente (60%) è l'accesso diretto personale all'Urp: molti utenti inviano lettere per posta o mail attraverso il sito aziendale. Le associazioni di tutela e i sindacati/patronati svolgono un ruolo molto importante nella presentazione all'URP delle segnalazioni a nome dei loro assistiti e come associazioni di volontariato sociosanitario, membri attivi del CCM.

Le segnalazioni sono registrate in base all'oggetto in categorie di analisi: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi burocratici amministrativi, aspetti tecnico professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamento a normativa. La classificazione delle categorie, denominata CCRQ perché proposta dal Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dal lato del Cittadino e perfezionata dal gruppo regionale dei responsabili URP, propone alcune chiavi di lettura importanti.

Qualità organizzativa

Nel 2007 le segnalazioni sugli aspetti organizzativi sono 52 (49 /2006). Le segnalazioni sono in prevalenza suggerimenti e rilievi su aspetti organizzativi

burocratico - amministrativi. Nella categoria dei tempi ci sono 31 criticità, concentrate nella sottocategoria tempi attesa tra prenotazione e prestazione (34 nel 2006). Per gli aspetti alberghieri e strutturali sono pervenuti 12 suggerimenti (16/2006) e 4 sull'informazione (6/2006).

Il problema più ricorrente nel 2007 è il contenzioso economico: le contestazioni dei cittadini per il pagamento di ticket delle prestazioni sono sensibilmente aumentate, da 25/2006 a 44/2007, insieme ai contenziosi per l'applicazione di disposizioni di legge da 1/2006 a 5/2007. L'URP, dopo l'istruttoria, ha autorizzato 6 richieste di rimborso del ticket, mentre in 28 casi è stato confermato l'operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente.

Qualità relazionale

Nella categoria degli aspetti relazionali sono registrate 86 segnalazioni (93/2006) di cui 71 (71/2006) elogi al personale per la cortesia e l'umanizzazione.

Rispetto al 2006 sono stabili gli elogi e diminuiscono le criticità: i reclami 11/2007 (14/2006) e i rilievi 2/2007 (8/2006).

Qualità tecnica

Le segnalazioni dei cittadini relative agli aspetti tecnico-professionali sono state in totale 43 (59/2006), di cui 34 (35/2006) giudizi critici sull'adeguatezza delle cure e sull'attenzione ai bisogni. In questa categoria sono presenti alcuni eventi che hanno avuto un seguito presso l'ufficio legale 5 e 17 situazioni che sono state segnalate alla direzione per il monitoraggio e la gestione del rischio.

L'analisi passa ora da una valutazione generale basata sulle categorie CCRQ alla lettura delle segnalazioni relative alle singole articolazioni aziendali: Distretto, Presidio Dipartimento di Sanità Pubblica e Dipartimento amministrativo e tecnico.

Le segnalazioni al Distretto

Nel corso del 2007, attraverso l'URP, il Distretto ha accolto 10 suggerimenti, risolto 27 rilievi ed ha risposto a 13 reclami. Rispetto al 2006 sono diminuite le criticità gravi.

Dall'analisi degli oggetti di segnalazione al Distretto risulta che 15 problemi sono relativi a contestazioni su aspetti organizzativi e burocratico amministrativi, seguiti da 8 criticità su aspetti economici, 8 nella categoria tempi, 6 problemi tecnico professionali, 5 disagi relazionali e 5 adeguamenti a normativa.

Sono pervenute 22 segnalazioni relative alle attività amministrative di supporto all'attività sanitaria: Sportello unico distrettuale. Sono stati prevalenti i problemi organizzativi: difficoltà di prenotazione al cup telefonico (linea sempre occupata), difficoltà per percorsi amministrativi (scelta del medico, cartelle cliniche). Il problema delle prenotazioni è stato risolto a ottobre con un nuovo sistema CUP telefonico ad orario continuato. La gestione delle persone in trattamento Tao è ancora complessa e molti hanno segnalato i disagi nella prenotazione dei controlli, nel prelievo a domicilio e nella distribuzione dei referti TAO, anche se questa organizzazione è in continua evoluzione per dare una risposta sempre più vicina ai cittadini, attraverso la consegna degli esiti presso le farmacie e con l'aumento della disponibilità di prelievi a domicilio. Nel corso dell'anno sono state realizzate azioni di miglioramento nel percorso di richiesta e consegna delle cartelle cliniche e per la tutela della privacy agli sportelli.

Molte persone, utenti degli ambulatori distrettuali, hanno avuto difficoltà a comprendere ed accettare il ticket "quota ricetta" introdotto e poi eliminato all'inizio dell'anno, mentre altri hanno segnalato criticità e disagi per l'accesso alle cure odontoiatriche.

Per quanto riguarda il rapporto con Medici di medicina generale, dei Pediatri di libera scelta e dei Medici di continuità assistenziale sono pervenute solo 9 segnalazioni (18/2006): gli assistiti si aspettano maggiore disponibilità in ambulatorio, per le visite domiciliari e per contatti telefonici.

In merito alle criticità nei rapporti tra utenti e MMG, Continuità assistenziale e PDL è attivo un gruppo di lavoro specifico del CCM che nel 2007 ha prodotto un documento con le indicazioni per migliorare l'informazione ai cittadini e ai medici su reciproci doveri e diritti.

Gli elogi degli utenti sono all'umanità e alla cura dei medici e pediatri di famiglia nei confronti degli assistiti e delle famiglie, alla disponibilità e competenza degli infermieri dell'assistenza domiciliare e alla sensibilità del personale della medicina riabilitativa.

Questo dato sottolinea il valore che le persone danno alla competenza professionale strettamente unita alla relazione interpersonale e alla presa in carico.

La direzione del Distretto, i professionisti aziendali e i medici di medicina generale hanno collaborato con grande impegno e disponibilità per dare le risposte alle

persone e per chiarire e risolvere i problemi. In questo clima di accoglienza e di presa in carico si sono svolti anche incontri specifici tra segnalanti e direttori/professionisti del distretto.

Le segnalazioni al Presidio

Nel corso del 2007, attraverso l'URP, il Presidio ha accolto 13 suggerimenti, risolto 53 rilievi ed ha risposto a 74 reclami. Rispetto al 2006 sono aumentati i reclami.

Dall'analisi degli oggetti di segnalazione per il Presidio risulta che la maggioranza dei problemi sono relativi a 32 contestazioni su aspetti economici, 27 problemi su aspetti tecnico professionali, 25 criticità organizzative, 20 disagi per i tempi e 9 per insoddisfazioni relazionali.

Nel 2007 il Pronto Soccorso si conferma area di maggior afflusso diretto e anche di maggiore criticità con 24 segnalazioni in rapporto a 61.772 visite effettuate - e fra gli oggetti di segnalazione ci sono principalmente le 16 contestazioni di tipo economico relative ai ticket. In 12 casi è stato confermato l'operato dell'azienda perché conforme alla normativa regionale, mentre 4 contestazioni sono state accolte con rimborso del ticket.

Fra le polemiche ricorrenti: problemi di informazione sulla funzione del pronto soccorso, sulle modalità d'accesso, sull'attesa con il codice bianco e sul pagamento della visita di PS, di tutte le consulenze e delle diagnostiche correlate e su dubbi diagnostici. Fra i casi di segnalazione di dubbio diagnostico o di presunte negligenze nel percorso di cura nessuna situazione è stata inviata al legale per competenza.

Per quanto riguarda le prestazioni diagnostiche radiologiche sono pervenute 15 segnalazioni in rapporto a circa 100.000 prestazioni, riguardanti contestazioni sui tempi di attesa per prenotare gli esami e su problemi organizzativi; la consegna del CD con RM ha risolto molti disagi.

L'equipe oculistica ha ricevuto 15 segnalazioni di criticità per i tempi attesa e per contestazione di ticket. L'equipe ortopedica ha risposto a 13 segnalazioni di criticità su aspetti tecnico professionali e contestazioni di ticket.

Fra le segnalazioni del Presidio in generale ci sono i tempi di attesa per le visite e le diagnostiche e per gli interventi chirurgici, inoltre è frequente l'insoddisfazione per l'esperienza vissuta negli ambulatori di diverse specialità: le persone non si lamentano della professionalità in senso strettamente tecnico, ma di fretteolosità e di non essere stati abbastanza ascoltati.

Nel 2007 le contestazioni economiche sono state prevalenti e nella maggior parte dei casi le persone dimostrano di non conoscere le disposizioni in vigore dal 2003

sull'utilizzo del Pronto Soccorso, pertanto non sono disponibili a pagare i codici bianchi in uscita per patologie non urgenti e non gravi. Molte persone non usufruiscono dei servizi di continuità assistenziale diffusi sul territorio e preferiscono utilizzare il Pronto Soccorso (generale, ortopedico, oculistico, pediatrico) anche per le situazioni che possono essere gestite insieme al curante, con un percorso diagnostico e specialistico ambulatoriale.

Le azioni di miglioramento in corso sono state rivolte alla diffusione dei nuclei delle cure primarie e alla gestione delle liste di attesa con i percorsi solleciti e programmati e all'appropriatezza delle prescrizioni.

Alcune situazioni molto complesse hanno richiesto l'incontro di professionisti di diverse equipe e del curante per fare audit clinico, in altri casi l'urp ha attivato reti di supporto con l'assistente sociale, lo psicologo e il consorzio dei servizi sociali.

I direttori delle unità operative e i sanitari hanno risolto direttamente molte criticità facendosi carico di ascoltare e visitare le persone.

Il direttore generale, il direttore sanitario e il direttore di presidio insieme alla responsabile URP hanno realizzato numerosi colloqui con i familiari e con i pazienti per i casi clinici complessi.

Per gravi motivi sono stati fatti richiami disciplinari verbali a diversi professionisti e la sospensione di un'infermiera a contratto.

Gli elogi alle equipe ospedaliere sono stati complessivamente 56, riguardanti le attività di Pronto Soccorso, la degenza, l'attività ambulatoriale e la diagnostica. Durante la degenza in ospedale i pazienti apprezzano il clima di attenzione e di umanità diffuso in tutte le unità operative: tutte le equipe hanno ricevuto elogi e ringraziamenti. L'elogio è rivolto alla competenza professionale, all'umanità e alla capacità relazionale.

Le segnalazioni al Dipartimento di Sanità Pubblica

Sono pervenuti 4 elogi e 2 rilievi. Lo sportello della prevenzione accoglie e gestisce le richieste e facilita i percorsi di accesso ai servizi.

Le segnalazioni al Dipartimento Amministrativo e Tecnico

Sono pervenuti 8 suggerimenti relativi a interventi di manutenzione e miglioramento dell'accessibilità e parcheggio.

Fra le azioni di miglioramento sollecitate dalle segnalazioni: adeguamenti strutturali alla camera mortuaria, revisione della segnaletica stradale a terra e lo studio di sistemi di video sorveglianza per la sicurezza nei parcheggi.

Considerazioni

Durante l'anno l'URP ha accolto non solo le 278 segnalazioni formalizzate ma anche le 393 persone che hanno chiesto aiuto per ottenere la risposta ai loro bisogni.

Le criticità rilevate, sia nelle segnalazioni, che nelle prestazioni URP sono concentrate sui tempi di attesa e sui ticket sanitari. A questo proposito è necessario un forte impegno di tutti professionisti dell'azienda per condividere con i cittadini le informazioni sulle regole e le opportunità per ottenere le prestazioni sanitarie necessarie e appropriate nei modi e nei tempi giusti. Si rileva, inoltre, la scarsa propensione dei cittadini a disdire gli appuntamenti di esami e di diagnostiche per rendere disponibili le prenotazioni alle altre persone in lista di attesa.

Il Comitato consultivo misto degli utenti insieme alla Direzione aziendale ha approvato il progetto per la nuova carta dei servizi che prevede, oltre alla Magna Carta aziendale generale, la costruzione di specifiche carte informative per ogni unità operativa con il dettaglio delle modalità di accesso e delle regole per l'utilizzo dei servizi, con indicazione dei diritti e dei doveri di professionisti e cittadini.

Nel rapporto persona /professionista è aumentata la richiesta da parte dei pazienti di un rapporto empatico e di maggiori informazioni e spiegazioni ai medici e agli operatori in tutte le fasi del percorso di diagnosi e cura. Dall'altra parte molti professionisti hanno segnalato comportamenti maleducati e offensivi degli utenti e hanno chiesto supporto per la gestione di rapporti difficili.

Per questo bisogno di competenza relazionale è necessario un investimento aziendale di formazione aggiornamento: gli operatori URP hanno chiesto per il 2008 un corso per le relazioni complesse e per le persone con disagi comportamentali/sociali che frequentemente mettono in crisi le equipe. Gli stessi professionisti delle equipe chiedono un supporto di esperti psicologi e di formazione specifica per la gestione delle relazioni interpersonali.

Come ultima considerazione dal nostro osservatorio URP, la "qualità desiderata" dai cittadini è l'approccio olistico, vale a dire la presa in carico della persona in tutte le fasi

del contatto con i servizi (accoglienza, prenotazione, ect) e con l'attenzione a tutti i bisogni, compresa la cura degli aspetti emotivi e fiduciari.

I professionisti sia aspettano che i cittadini comprendano l'impegno e la competenza professionale e abbiano fiducia.

La direzione aziendale si attende una condivisione da parte dei cittadini sulle scelte che vengono fatte per utilizzare al meglio i mezzi e le risorse a disposizione, al fine di dare salute e servizi in modo equo e adeguato ai bisogni.

Queste diverse aspettative hanno come obiettivo comune il benessere personale e collettivo e i diversi attori, cittadini professionisti direzioni associazioni, hanno bisogno di trovare spazi di incontro, di ascolto, di dialogo, di reciproca comprensione e di fare squadra per risolvere insieme i problemi.

Prospettive

Nel 2008 l'Urp si propone:

- offerta di parere del gruppo CCM/segnalazioni urp alle seconde istanze degli utenti non soddisfatti della risposta dell'azienda
- definizione di un protocollo aziendale condiviso con CCM per la presentazione delle segnalazioni a cura di associazioni o sindacati
- raccolta delle segnalazioni interne e offerta di supporto e protezione ai professionisti e alle equipe in difficoltà per la gestione di pazienti e familiari "difficili"
- progetto Interaziendale con Montecatone Rehabilitation Institute, IOR e Domus Nova per "Mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso nelle organizzazioni sanitarie della Regione Emilia Romagna"

Questo progetto di Mediazione si propone di:

- favorire la creazione di un clima empatico di ascolto e attenzione tra professionisti e pazienti prima che le situazioni conflittuali degenerino in forme pesanti e irreversibili
- stimolare l'adozione da parte dei professionisti di comportamenti che riducano il rischio di conflittualità con i pazienti
- ridurre l'avvio di procedure giudiziarie complesse per risarcimento

Il ruolo del mediatore sarà di ascolto dei configgenti sia utenti sia professionisti e di proposta di una mediazione trasformativa.

Questa tecnica non giudica e va oltre i fatti, offre uno spazio di ascolto autentico, un'opportunità di ristabilire la comunicazione distorta, un riconoscimento reciproco oltre gli stereotipi e i pregiudizi e restituisce umanità alle persone, oltre ai ruoli.

La mediazione permette di riconoscere nell'altro la nostra stessa umanità: paure, insicurezza, rabbia, delusione, affetti, bisogno di protezione, e di essere riconosciuto e capito dall'altro.

Grazie a tutti coloro che nel 2007 hanno creduto nell'URP e nella possibilità di ascolto reciproco fra le persone.

Grazie

ad Alessandra, Daniela, Liviana, Valerio, i professionisti dell'URP che tutti i giorni offrono ascolto e accoglienza,

a tutti i cittadini e familiari che hanno avuto fiducia in noi e sono venuti a chiedere spiegazioni e aiuto,

alle associazioni di volontariato del Comitato consultivo misto degli utenti che hanno svolto un ruolo di connessione fra i bisogni della popolazione e le proposte dei servizi sanitari,

a Remo, Brunella, Antonietta, Geppino e Aldo, volontari del CCM, che hanno partecipato con competenza e dedizione al gruppo di lavoro "Reclami"

a tutti i professionisti: medici, infermieri, tecnici, amministrativi, dirigenti che hanno preso in carico le situazioni e hanno dato sostegno e risposte alle persone.

L'ultima lettera, fra le tante che l'URP accoglie ogni giorno

"Voglio pubblicamente ringraziare il Dr. Brignola, l'equipe medica, infermieristica e socio sanitaria per le cure prestate a mio padre.

La grande professionalità ed umanità da parte di tutti gli operatori è stata concreta e sincera.

Sottolineo che l'equipe ha fatto il possibile affinché il dolore fisico e non solo... in una fase avanzata di malattia non prendesse il sopravvento; questo mi ha fatto capire quanto sia importante per tutto il gruppo assistenziale di questa Unità Operativa "la persona malata".

Il passaggio dalla vita alla morte per mio padre è avvenuto in modo non doloroso e credo sia la realtà oggettiva più importante. Grazie ancora "

La figlia